

野田由佳里：デイサービスに従事する介護職員の就業構造

デイサービスに従事する介護職員の就業構造

野田 由佳里

聖隷クリストファー大学

The employment structure of care worker in day care service

Yukari Noda

Seirei Christopher University

キーワード：就業構造、デイサービス、介護職員

Key words : employment structure, day care service, care worker

1. はじめに

(1) 背景

地域包括ケアシステムは、市町村が中心となって、地域の多様な支える力を集結させ、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて構築される必要があるとしている¹⁾。通所介護事業所（以下：デイサービスと表記する）は、生活環境の調整や居場所づくりなどの環境へのアプローチも含めた、バランスのとれたアプローチが出来るサービス事業であり²⁾、そこに従事する介護職員にとっては、利用者の笑顔に支えられ、関係性の中にやりがいを感じる者が多い一方、利用者の機能向上を望み、その成果に働く意味を感じる場所である²⁾。筆者自身も、良質なケアに自信を持っている介護職員は自尊感情が高く、継続意思があるとの結果を得ている^{3) 4)}。つまり、機能向上を目指すケアを提供することは、働く喜びを得やすいと考えることもできる。

また、地域在住の高齢者でも、よりよく生きることが重要となってきたおり、高齢者のQOLやそれに関する要因についての研究が数多くなされている^{5) 6) 7) 8) 9)}。特にデイサービスでは維持期にある要支援・要介護高齢者の利用が最も多く、運動機能レベルが比較的低い高齢者が大半を占めている現状にある。つまり、地域在住高齢者はそれぞれの生活環境や保持している身体的機能を活用し、公的サービスなどを利用しながら在宅生活を送っている。

(2) 調査目的

デイサービスで働く介護職員のインタビュー調査を行い、その結果のデータ分析を行うことにより、介護職員の介護に関わる意識から就業構造を把握し、仕事継続動機や必要な介入の要

因を明らかにする。

2. 先行研究

1) 高齢者デイサービスセンターにおけるサービスに関する研究

福岡（2009）は在宅サービスを利用する職員（送り手）と利用者（受け手）に調査を行い、福祉サービスにおいては、送り手と受け手が共に「態度」「情報提供」などにケアの質が影響される共通点と、職員が重視している「姿勢」に関しては、利用者は関心が低いという差異を報告している¹⁰⁾。

また、田中（2009）は、デイサービスにおけるケアの質は「対人援助」「心理的効果」「施設環境」「施設の利用のしやすさ」の4要因としている¹¹⁾。着目したい点は、デイサービスは事業所間の競争の顕在化や、良質なサービスが利用者確保の要となっている点の報告である¹¹⁾。

2) 介護職の就業構造に関する研究

井関（2001）¹²⁾ 佐藤（2006）¹³⁾ 矢澤ら（2010）¹⁴⁾ が介護福祉士養成校卒業生に対して就業意識を調査した結果と同様に筆者自身も卒業生200名に対して行った調査では「利用者とのやりとり」¹⁵⁾ が職業継続のプラスイメージにつながっていると報告しているが、いずれも対象者を限定した調査である。

一方、阿部（2014）が対象者を卒業生に限定することなく行った介護職の職業意識では「社会的意義の認識」「利用者からの肯定的な応答」「自己成長の自覚」が重要と報告している¹⁶⁾。

3. 研究方法

インタビュー調査（質的記述的研究）を行っ

た。

1) 対象と方法

C県D市及びA県E市に所在する297事業所（全数）のデイサービスに勤務する全職員2376名を対象とした。公募に応じてくれた52名に接触し研究協力の依頼文書で説明し、協力の同意を確認した。協力を了承してくれた対象者を訪問し、インタビューの実施方法の説明を行った。同意書を配布、後日同意書を返信用封筒にて回収後、同意書を提出してくれた対象者に改めて接触し、インタビューの日時を調整した。

インタビュー方法としては、デイサービス内でのリラックスできる環境下及び研究者の勤務先の研究室を設定した。必要時にインタビューガイドを用いた。研究者は導入部分では介入するが、それ以降は聞き手に徹した。所要時間は30分を予定。調査期間は2012年3月16日～2012年4月15日の1ヶ月とした。

データ収集及び分析方法としては、参加者の承諾を得、面接の内容を録音し、逐語録を作成した。質的記述的に分析を行うと共にSPSS Text Analytics for Surveys Version4.0.1でも分析を行った。録音を拒否される方は調査対象としなかった。

2) 倫理的配慮

本調査は、聖隷クリストファー大学倫理委員会での倫理審査の承認（2012年3月）を受けた（承認番号11079）。

4. 結果及び分析

2012年3月16日～31日の期間に連絡が取れ、研究協力を得ることができたのは52名のうち

18名であった。内訳は表1の通りである。

（1）逐語録及びコーディング

18名の逐語録のうち、個人名や研究者の発言を削除した。逐語録を作成後、全てのデータは分かち書きし構成要素（意味ある言葉）を抽出するため、句読点、助詞、特殊記号を除いたものとした。その後、佐藤（2008）¹⁷⁾を参考に定性的コーディングを行った。コーディングした内容のカードを作成した所、カードの総数は1747枚となった。コーディングした内容をカードに記述したものを以下、ラベルとする。対象者18名のそれぞれのラベル数は表1に表記してある通りである。

（2）テキストマイニング分析

次にテキストマイニング分析を行った。ラベルをテキストデータとして入力し、IBM社のテキストマイニングシステムSPSS Text Analytics for Surveysを用い、テキストマイニングの手法で分析した。

テキストマイニングの手法とは、テキストデータを解析し抽出する方法の1つである。SPSS Text Analytics for Surveysは、質的データにある種の数値化操作を加えることで、計量的に分析が行える。テキストマイニング分析を行う目的は主に2つで、客観性の向上とデータの探索である。計量的な分析と原文解釈とを循環的に行き来しながら分析を深める手法である。

テキストマイニングシステムは、フリーソフトや、様々な企業が開発を行っているが、先行研究の統計解析にIBM社のSPSS Statistics ver. 19.0 for Windows（以下STASと表記することとする）を用いた為、本研究においても互換性を持たせる為、SPSS Text Analytics for

表1 インタビュー実施状況

		日時 (時間数)	所属・性別・年代事業所所在地・経験年数・基礎資格	インタビュー場所	ラベル枚数
1	A	2012/03/18 17:30 (30分)	デイサービス NA・男性・50代 A県E市・8年4ヶ月・正規・HH	現地	85
2	B	2012/03/19 10:00 (50分)	ナーシングホーム KA・女性・50代 A県E市10年1ヶ月・正規・看護	現地	134
3	C	2012/03/19 14:00 (38分)	ナーシングホーム KB・女性・40代 A県E市・3年・非正規・HH	現地	202
4	D	2012/03/19 17:00 (30分)	デイサービスセンターSU・女性・50代 C県D市・10年4ヶ月・非正規・介護	現地	102
5	E	2012/03/20 10:30 (50分)	デイサービスNI・女性・60代 A県E市・20年10ヶ月・正規	現地	79
6	F	2012/03/20 17:00 (30分)	RA デイサービス・男性・30代 A県E市・10年9ヶ月・正規・主事	現地	73
7	G	2012/03/21 10:30 (45分)	SE デイプラザ・男性・20代 C県D市・5年8ヶ月・正規・社会主	大学研究室	153
8	H	2012/03/23 15:40 (30分)	TO デイサービスセンター・男性・30代C県D市・2年・正規・HH	大学研究室	130
9	I	2012/03/26 10:15 (30分)	AZ クリニックデイサービスセンター 男性・30代A県E市・6年3ヶ月・正規・HH	現地	97
10	J	2012/03/26 14:40 (35分)	デイルームIE・男性・40代 C県D市・22年・経営者・介護	現地	68
11	K	2012/03/26 17:00 (30分)	UE・女性・50代 C県D市・12年・正規・介 HH	現地	91
12	L	2012/03/27 18:20 (10分)	SA デイサービス・女性・50代 C県D市・10年・正規・介 他	現地	38
13	M	2012/03/27 18:30 (10分)	SB デイサービス・女性・40代 C県D市・7年4ヶ月・正規・介 他	現地	34
14	N	2012/03/27 18:40 (10分)	SC デイサービス・女性・50代 C県D市・15年・正規・介 他	現地	37
15	O	2012/03/28 10:00 (50分)	デイサービスセンターKE・男性・60代 A県E市・1年4ヶ月・正規・HH	現地	97
16	P	2012/03/29 14:05 (25分)	EB・男性・30代 A県E市・10年・正規・HH2	現地	123
17	Q	2012/04/04 19:22 (32分)	YA・女性・40代 A県E市・8ヶ月・非正規・HH2	現地	89
18	R	2012/04/10 17:50 (30分)	デイサービスセンターKS・女性・20代 C県D市・4年1・非正規・看護	大学研究室	115

表2 ラベルとコンセプトの関係（例）

用語	ラベル番号	ラベルの内容
自分 お年寄り 笑ってくれる 僕 原動力	737	自分の中ではお年寄りが笑ってくれること自体が 僕の原動力
職員同士 チームワーク	1113	職員同士のチームワークもいい

表3 ラベルとコンセプトとカテゴリーの関係（例）

カテゴリー	用語	ラベル番号	ラベルの内容
利用者 やりがい 現場を支える 介護職自身	自分 お年寄り 笑ってくれる 僕 原動力	737	自分の中ではお年寄りが笑ってくれること 自体が僕の原動力
介護職員	職員同士 チームワーク	1113	職員同士のチームワークもいい

Surveys（以下 TAFS と表記することとする）を用いた。

ラベルを TAFS で分析したところ、ラベル内に重複したものが検索され、整理がおこなわれたためラベルは、1718 枚となった。以下このラベルデータを、更に構成要素（意味ある言葉）の出現頻度や、パターン、言葉どうしの計量的な共通性や類似性について検討した。そして、テキストマイニング手法を用いて用語の抽出をおこない、4520 の用語が抽出された。しかし、用語の抽出にとどまり、用語が用いられている文脈の内容抽出までは至っていない。

5. 考察

用語の抽出後、再度、逐語録を読みかえし、研究者にとって意味のある語に着目し、用語の抽出を試みた。それについて再度分析を行った

所、3608 の用語が検出された。**表2**がラベルとコンセプトの関係を示したものの一例である。コンセプトの数を TAFS ではサイズと表記するが、以降本論では出現頻度と呼ぶ。一般的な言い方としては、レコード数を意味し、TAFS が自動的に行う出現頻度がサイズである。また分析された 3608 の用語のうち、出現頻度が 5 回以上のコンセプト 1717 に着目して採用をし、カテゴリー化を行ったところ、指示代名詞や形容詞、「ある」「ない」などの動詞を覗いた 889 の用語に着目をし、再度分析を行ったところ、18 カテゴリーが抽出された。ラベルと、コンセプトとカテゴリーの一例が**表3**である。出現頻度が 5 回以上としたのは、4 回以上にするとはほぼ 3000 の用語に着目することとなり、また 6 回以上とすると過半数を超えることが出来なかったため、5 回以上を選択した。カテゴリー

表4 コンセプトとカテゴリーの関係(一覧表)①

カテゴリー	用語	出現頻度	用語	出現頻度
介護職員 (184)	職員	54	資格	6
	人	54	チームワーク	5
	スタッフ	14	ヘルパー	5
	みんな	13	相談員	5
	仲間	12	介護の人	5
	介護職	12	介護員	5
	資格	6		
現場を支える介護職員自身 (148)	自分	100	私たち	11
	私	36	自分自身	5
利用者 (133)	利用者	79	年寄	6
	年寄り	19	相手	6
	高齢者	8	皆	5
	本人	7	皆さん	5
ケアワーク (116)	介護	63	福祉	7
	ケア	27	関わり	6
	対応	8	アプローチ	6
やりがい (96)	楽しさ	24	やる気	5
	良さ	23	元気	5
	嬉しさ	7	原動力	5
	素晴らしさ	6	意識	5
	瞬間	6	期待	5
	楽しみ	5	責任	5
デイサービス (94)	デイサービス	44	施設	15
	職場	23	デイ	12
介護実践現場 (86)	仕事	45	現場	18
	介護現場	18	外	5
利用者への寄り添い (64)	気持ち	23	姿勢	5
	思い	15	意欲	5
	考え方	7	表情	5
	ニーズ	5		
研修や新たな取り組み (52)	研修	19	レベル別	8
	勉強	12	勉強会	6
	医療的ケア	10		
専門的知識・技術 (44)	技術	11	コミュニケーション	5
	基本姿勢	8	力量	5
	知識	7	技量	5
	説明責任	5		
介護観 (43)	付き合えること	6	本来	5
	気づき	6	夢	5
	表現	6	助け合い	5
	生き方	5	笑い	5

表4 コンセプトとカテゴリーの関係（一覧表）②

プログラム (35)	プログラム	12	体操	5
	レクリエーション	9	特色	5
	活動	6		
介護現場の現状 (19)	イメージ	8	困り事	5
	問題	6		
新しい人材 (13)	若い人	8	若い	5
社会的評価 (12)	現実	5	評価	5
身体的介護 (11)	トイレ	6	風呂	5
情報共有 (6)	共有	6		
地域資源 (5)	地域	5		

を作る「キーワード抽出」を一次分析とし、指示代名詞や形容詞、「ある」「ない」などの動詞を覗いた「係り受け分析」は二次分析とし、両者を結合した形で抽出結果を導いていくのがTAFSの特徴である。ラベル番号「737」の内容からコンセプトは『自分』と『僕』が抽出され、その両方の用語が、カテゴリー【現場を支える介護職自身】へと分類されている。また、用語は『原動力』が抽出され、その用語が、カテゴリー【やりがい】へと分類されている。同じようにラベル番号「1113」の内容から用語は『職員同士』と『チームワーク』が抽出され、その両方の用語が、カテゴリー【介護職員】へと分類されている。二次分析を基にした用語とカテゴリーの関係（N=1717）用語は5サイズ以上のものを採用基準とした。

この分析のプロセスをわかりやすくしたものが表4である。下段に向かって作業が進むプロセスを表現している。3608の用語を更にTAFSを用いて、1718枚のラベルの中に何回出てきているか（出現頻度）、その回数が5回以上のものを取り出したところ、1717の用語が抽出された。TAFSを用いて用語の関係図の作成を試みた。その関係図から、用語と用語の関係性の相関などを見た。その後再度18の

カテゴリーを用いて帰納法による記述的分析を行い、関係図の作成を試みたものが図1である。更に概念化を図ったものが図2である。

18名のインタビューから見てきたことは次の通りである。【地域資源】としての【デイサービス】では、【成熟した介護観】を身に着けた【介護職員】が行う【ケアワーク】は、【利用者への寄り添い】が十分行われ、介護職員は日々やりがいを感じている。

ラベルデータを、構成要素の出現頻度、パターン、言葉どうしの計量的な共通性や類似性を中心にしたTAFSによる分析では、用語として抽出されるものには限界がある。TAFSのシステム分析の用語としてリストアップはされてはこないが、インタビューの中にはケアワーカーのやりがいに関わる重要なラベルとおもわれるものも多く存在するのである。その主なものをあげる一部と次の通りになる。

例えば

- ・「困難事例」
- ・「家族との関係」
- ・「デイサービスは施設利用の入口」
- ・「デイサービスそのものが新しい近所づきあいの形」
- ・「ハローワーク等を通じて入職した人」

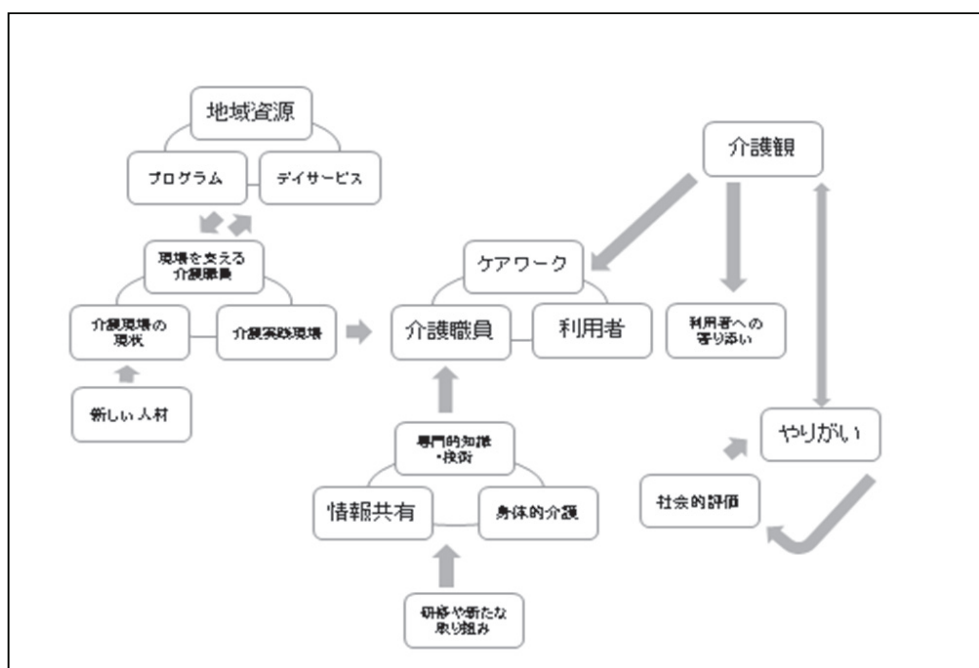


図1 18のカテゴリの関係図

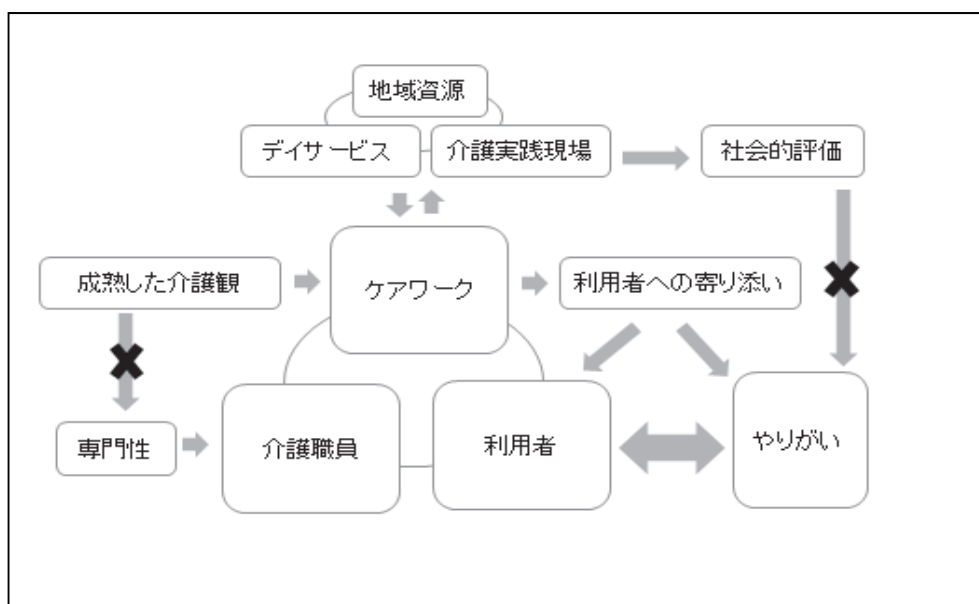


図2 18のカテゴリから作成した概念図

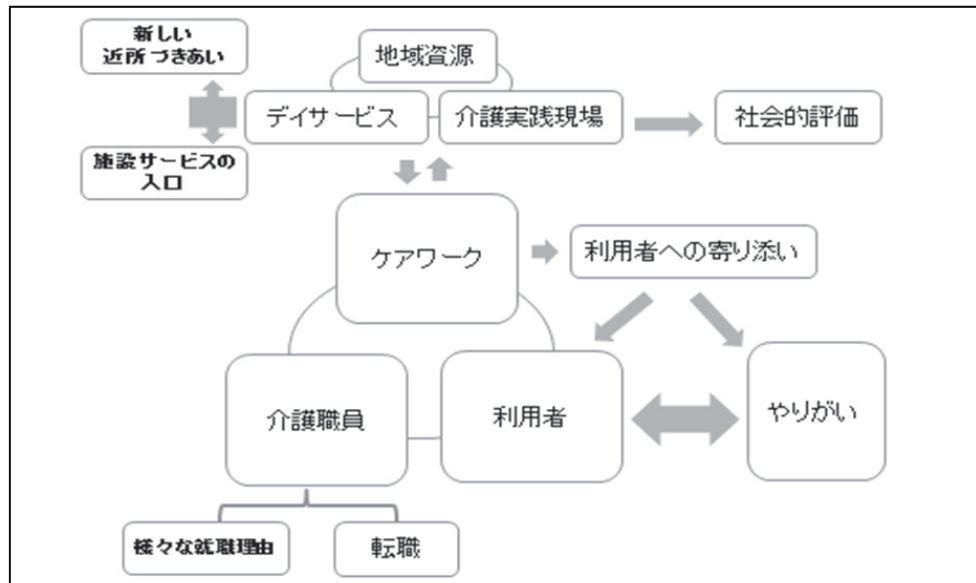


図3 18のカテゴリーと重要な言葉から作成した概念図

- ・「他の職場との選択の中でやむなく入ってきた人」
- ・「すごいモチベーションで入って来た人」
- ・「働く若い人の親の願望」
- ・「働きやすい職場」
- ・「女の職場」
- ・「人生経験」
- ・「転職の受け皿」
- ・「介護職の人は甘ったれている」等々である。

図2にこれらの重要なラベルの内容を加えたものが図3である。デイサービスの機能が従前より形を変えている。近所づきあいが希薄になりがちな高齢者にとって「新しい近所づきあいの形」となっている一方、特別養護老人ホームへの入所待機中の要介護者にとってデイサービスは「デイサービスは施設利用の入口」という側面がある。

また介護職員も「就職理由が様々」あり、異業種からの「転職」をしてくることも多く、現代の介護職員の“姿”に影響を与えているのか

もしれない。

筆者が従前までにやってきた調査^{2) 3) 4) 15)}の対象となった介護職はやりがいを持って働いているものが多く、本調査同様に介護の社会的意義を「やりがい」と感じている介護職が多い。特に介護職はケアワークそのものを好み、日々の介護実践の中で「利用者への寄り添い」を大切にすることで利用者からの受け入れ感情¹⁶⁾が職業意識に影響を受けていることの示唆も得ている。

6. おわりに

18名のインタビューを計量的な分析と原文解釈とを循環的に行き来しながら行ったテキストマイニング分析を行った結果、明らかになったことは、以下の点である。【デイサービス】は【地域資源】として【新しい近所づきあいの形】や【施設利用の入口】の役割がある。そこで働く【成熟した介護観】を身に着けた【介護職員】が行う【ケアワーク】は、【利用者への寄り添い】

が十分行われ、介護職員は日々やりがいを感じていることである。

参考・引用文献

- 1) 厚生労働省老健局振興課 (2014) 介護予防・日常生活支援総合事業 ガイドライン
- 2) 野田由佳里 (2014)「通所介護事業所に従事する介護職員の就労意識」聖隷クリストファー大学大学院保健科学研究科
- 3) 野田由佳里・村上逸人・岡本浄実・水野尚美 (2014)「介護現場との協働による介護職員を対象としたリフレクシオン力育成プログラムの構築」聖隷クリストファー大学学内研究助成共同研究
- 4) 野田由佳里 (2011)「離職に影響を及ぼすケアの質の質に関する研究」『聖隷社会福祉研究』：(5) pp 10-16
- 5) 前田清・太田壽城・芳賀博・石川和子・長田久雄 (2002)「高齢者の QOL に対する身体的活動週間の影響」『日本公衛誌』：50 (8) : pp 497-506
- 6) 尾崎章子・萩原隆二・内山真・太田壽城・前田清・柴田博 (2003)「百寿者の Quality of Life 維持とその関連要因」：50(8) : pp 697-712
- 7) 中嶋和夫・香川幸次郎・朴千萬 (2003)「地域住民の健康関連 QOL に関する満足度の測定」：50(8) : pp 8-15
- 8) 田崎美弥子・石井八重子・海老原良典・折笠秀樹・高山美智代・広瀬信義ほか (2005)「高齢者の Quality of Life 調査票開発プロジェクトにおける予備調査結果」『老年精神医学雑誌』：16 : pp 221-227
- 9) 久保田晃生・永田順子・杉山眞澄・藤田信・高田和子・太田壽城 (2007)「高齢者における Quality of Life の縦断的变化に関する研究—静岡県高齢者保健福祉圏別の検討を中心として」『厚生指標』：54 (7) : pp 32-40
- 10) 福間隆康 (2009)「福祉サービスの質の構造と評価に関する比較研究 —高齢者デイサービスセンターにおけるサービスの送り手とサービスの受け手の視点の比較」『聖隷クリストファー社会福祉学会』：2 : pp 39-53
- 11) 田中昌美 (2009)「デイサービスのサービス評価における利用者と職員との比較」『介護福祉学』16 (1) : pp 29-38
- 12) 井関智美・山岡貴美子・藤井敬美ほか (2001)「介護学生の自己教育力と職業意識の分析」『新見公立短期大学紀要』22 : pp 45-51
- 13) 佐藤富士子 (2006)「基礎教育にある学生の介護の専門性についての職業意識」『大妻女子大学人間関係学部紀要』7 : pp 217-223
- 14) 矢澤はる美・小笠原京子 (2010)「飯田女子短期大学生活福祉専攻卒業生の就業状況と就業意識」『飯田女子短期大学紀要』12 : pp 29-40
- 15) 野田由佳里 (2009)「介護福祉士教育における実践現場と養成校の協働のあり方に関する研究 —専門学校卒業生に対する実態調査を中心として」『聖隷社会福祉研究』2 : pp 56-71
- 16) 阿部正昭 (2014)「特別養護老人ホームに勤務する介護職の職業意識」『介護福祉学』21 (1) : pp 54-61
- 17) 佐藤郁也 (2008)「質的データ分析法—原理・方法・実践」新曜社